Ontario

Bureau des conseillers des employeurs

Rapport annuel

2005-2006

Rapport annuel
2005-2006

Bureau des conseillers des employeurs (BCE)
151, rue Bloor Ouest, bureau 704
Toronto, ON
M5G 1S4

Numéro sans frais d'interurbain : 1-800-387-0774

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2006

INDEX

Page

Message du directeur 1-2

Première partie : Mandat du BCE..... 3

Deuxième partie : Aperçu des programmes et des activités 4-13

Troisième partie : Clientèle du BCE 14-17

Annexe A : Mesures de la performance pour 2005-2006..... 18-20

Annexe B : Programme interne de mesure de la performance 21

Annexe C : Rapport financier du BCE pour 2005-2006..... 22-23

Annexe D : Organigramme du BCE 24

Comment rejoindre le BCE 25

Message du directeur

J'ai le plaisir de présenter le rapport des activités du BCE pour 2005–2006.

Nous poursuivons sur une base solide notre travail avec nos clients et nos partenaires. Grâce aux efforts d'un personnel dévoué, nos services de conseils et de représentation restent sans égal.

Parallèlement aux renseignements et aux outils de gestion des demandes que vous trouverez sur notre site Web, nous offrons maintenant aux employeurs un programme de formation structuré, limité et planifié. En partenariat avec le *Employers Advocacy Council*, nous avons en effet proposé des ateliers à plus de 90 employeurs sur le déroulement des appels. La popularité de ces ateliers prouve assez que les employeurs sont soucieux de recevoir la formation nécessaire pour remplir, sur leur lieu de travail, leurs obligations relatives à l'assurance.

Nous continuons de régler un nombre croissant de différends sans tenir d'audience, ce qui nous permet d'optimiser les ressources et de réduire l'antagonisme. Nous continuons à privilégier l'excellence des services à notre clientèle, ce qui se traduit par un taux élevé de satisfaction – 97 %, soit une augmentation de 1 % par rapport à l'an dernier – révélé par nos sondages auprès de nos clients.

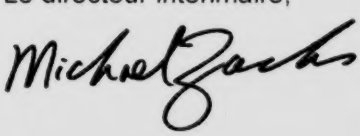
Ceux-ci continuent de recevoir régulièrement notre bulletin électronique qui les renseigne constamment sur la CSPAAT, et leur prodigue des conseils pour améliorer la gestion du lieu de travail du point de vue de l'assurance.

Le BCE a toujours à cœur d'aider les partenaires des employeurs en conseillant de nombreuses associations. Notre bureau poursuit ses interventions lors des audiences du TASPAAT portant sur les grandes questions d'ordre politique et juridique. Il continue également d'informer les partenaires d'associations d'employeurs sur les questions stratégiques et sur d'autres sujets liés à l'assurance et le lieu de travail. Il a, par ailleurs, été très actif auprès des associations d'employeurs à l'occasion de sessions d'information des partenaires de la CSPAAT sur les problèmes financiers et autres rencontrés par cette dernière. Nous avons également fait d'importantes présentations à la CSPAAT sur l'ébauche d'une politique de retour au travail du conseil d'administration, que nous avons proposées à des associations d'employeurs afin de les aider dans la préparation de leurs propres propositions. Nous avons enfin fait des observations à la CSPAAT sur les normes qu'elle propose relativement aux entités désignées.

Le BCE estime que son personnel est des plus compétent et des plus professionnel dans le domaine. Afin de le maintenir à ce haut niveau d'excellence, nous lui offrons une formation régulière. C'est ainsi qu'en 2005–2006, il a assisté à une formation juridique proposée par le Barreau du Haut-Canada ainsi qu'à plusieurs exposés des représentants de la CSPAAT sur différents programmes du conseil d'administration.

Comme toujours, je tiens à exprimer ma reconnaissance au personnel du BCE pour la détermination et le professionnalisme constants dont il fait preuve afin d'aider les employeurs de l'Ontario. Diriger cet organisme est pour moi un privilège.

Le directeur intérimaire,



Michael Zacks

Première partie – Mandat du BCE

Le mandat du Bureau des conseillers des employeurs est précisé au paragraphe 176 (2) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) :

... éduquer, conseiller et représenter principalement les employeurs qui ont moins de 100 employés pour les questions relevant de la LSPAAT.

Notre vision de l'avenir et notre mission découlent du mandat que nous confie la loi.

VISION DE L'AVENIR DU BCE

Faire de l'Ontario une province où les petites et moyennes entreprises proposent des lieux de travail sûrs et équitables qui permettent d'excellentes performances et contribuent au dynamisme et à la compétitivité de l'économie.

MISSION DU BCE

Etre le premier organisme à fournir des services de représentation, de conseils et d'éducation aux employeurs de l'Ontario sur des questions concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités

Services de conseils

La sécurité du lieu de travail est une responsabilité essentielle des employeurs ontariens. Les services de conseils du BCE sont importants car ils aident les employeurs à remplir leurs obligations au moment opportun et de façon rentable. La possibilité de se renseigner rapidement et facilement leur permet d'éviter des erreurs et de renforcer leur autonomie avant que le système ne devienne une source de frustration. L'employeur qui bénéficie de conseils approfondis comprend et maîtrise mieux un système complexe, protège mieux son lieu de travail et ses employés, obtient de meilleurs résultats commerciaux et évite les poursuites.

Bien que notre mandat soit d'abord de servir les entreprises de moins de cent employés, le personnel de l'InfoCentre fournit des conseils au moment opportun à tous les employeurs de l'Ontario qui s'adressent à lui, afin qu'ils puissent prendre de bonnes décisions opérationnelles, éviter des erreurs coûteuses et des pénalités inutiles. Nos services sont gratuits, ce qui avantage les petites entreprises qui peuvent ainsi obtenir des conseils stratégiques indépendants chaque fois qu'elles en ont besoin.

L'InfoCentre du BCE, dont le siège est à Toronto, compte quatre conseillères et conseillers qui prennent les appels des employeurs de l'Ontario sur les questions d'assurance et de sécurité du lieu de travail. Nous acceptons également les demandes de renseignement par courriel afin que les employeurs puissent nous rejoindre en dehors des heures de bureau. Il arrive souvent que l'un(e) de nos conseillers et conseillères rappelle l'employeur pour discuter plus en détail de la question.

Les circonstances diffèrent d'un appel à l'autre et notre personnel dûment formé donne des conseils détaillés, approfondis et adaptés à la réalité de chaque client. Une consultation par téléphone peut durer une heure ou davantage, selon la complexité des problèmes auxquels l'employeur est confronté. Étant donné que nous insistons pour répondre aux appels en direct, les employeurs apprécient particulièrement les réponses rapides et expertes à leurs questions, par exemple sur la façon de signaler ou de gérer la demande d'indemnisation d'un travailleur blessé, d'assurer le retour au travail d'un travailleur blessé, ou de répondre à une augmentation importante et imprévue des cotisations.

Des sondages téléphoniques menés auprès d'échantillons aléatoires révèlent que 100 % de la clientèle se déclare satisfaite des services fournis par l'InfoCentre. Le BCE estime que cela est dû à la rapidité à laquelle il répond aux questions (71 % des appels sont traités immédiatement, le reste le jour ouvrable suivant), à son haut niveau de compétence et à une bonne connaissance des questions générales auxquelles sont confrontés les employeurs sur le plan des affaires et de l'exploitation.

Pour obtenir des conseils, les employeurs peuvent aussi s'adresser au spécialiste local des services aux employeurs. Le BCE compte quinze de ces spécialistes répartis dans diverses localités de l'Ontario. Souvent, le spécialiste local a été recommandé à l'employeur par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), par le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), par des associations de santé et de sécurité, par des groupes communautaires et d'entreprises, ou par des clients actuels ou anciens du BCE.

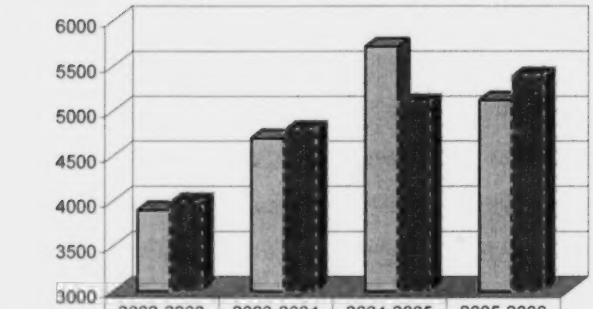
L'exercice 2005-2006 a vu le nombre de consultations offertes aux employeurs de l'Ontario décroître de 10,4 % par rapport à l'exercice précédent. Il faut noter cependant que ce nombre reste supérieur de 8,9 % par rapport à l'exercice 2003-2004 – c'est-à-dire que, sur les trois derniers exercices, la tendance reste à la hausse. Nous avions

enregistré une très forte augmentation (plus de 20 %) au cours de l'exercice 2004-2005 – « anomalie » due à la mise en place et à la réussite d'un certain nombre d'activités coordonnées de promotion. Ces activités – qui comprennent des contacts avec les chambres de commerce locales et des exposés de notre personnel régional à l'occasion de leurs rencontres – n'ont pas été répétées au cours de la période faisant l'objet de ce rapport. Nous attribuons la chute du présent exercice au manque de continuité de ces activités. Au cours du présent exercice, le BCE a fourni 5 118 consultations qui constituent en quelque sorte une activité « de recherche active », dans la mesure où nous répondons à la demande d'un employeur (qui a appelé l'InfoCentre) au lieu de prendre contact avec lui sans avoir été sollicité. En termes statistiques, cela reflète le fait que ce sont les employeurs qui prennent contact avec nous pour obtenir des renseignements, une éducation et une orientation. À cet égard, les statistiques de cette année révèlent donc la nécessité d'un effort soutenu de promotion sur plusieurs exercices afin d'augmenter notre visibilité et d'atteindre beaucoup de nouveaux clients. Nos partenaires continuent de mentionner nos services et notre numéro gratuit dans leurs lettres et leurs publications (les lettres types envoyées par la CSPAAT aux employeurs, qui les orientent systématiquement vers le BCE, par exemple) ainsi que la large distribution de notre Guide à l'intention des employeurs par l'intermédiaire du programme Entreprises branchées de l'Ontario.

Nous avons bien l'intention de proposer de nouvelles activités de promotion dans notre plan d'affaires 2006-2007 et sommes convaincus de pouvoir atteindre notre objectif de 5 400 consultations l'an prochain.

Figure 1

Consultations données aux employeurs

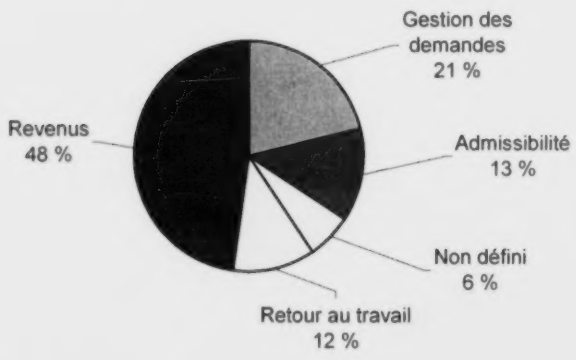


	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Conseils	3901	4698	5713	5118
Objectif	4000	4800	5100	5400

Une analyse des sujets des consultations révèle que la majorité des demandes ont porté sur des questions fiscales. Au deuxième rang des préoccupations, on trouve la gestion des demandes et, presque à égalité en troisième et quatrième position, l'admissibilité et le retour au travail. Cette répartition montre le rôle important des primes payées pour financer le système et la grande méconnaissance chez les employeurs de la LSPAAT et des obligations qu'elle leur impose.

Figure 2

Questions sur lesquelles ont porté les consultations en 2005-2006



Comme nous l'avons déjà noté, même si notre clientèle est généralement très satisfaite des services fournis par le BCE, il nous est apparu possible d'améliorer la qualité des services de l'InfoCentre en tentant de répondre en direct à un plus grand nombre d'appels. Dans le cadre d'une nouvelle mesure, en 2004-2005, notre objectif était d'avoir un taux de réponse « en direct » de 65 %, taux qui a été dépassé. En 2005-2006, nous avons atteint 71 %, ce qui prouve que nous continuons à répondre rapidement aux employeurs qui nous appellent pour demander conseil.

Il convient d'analyser les conseils fournis par le biais de notre site Web afin d'établir une valeur de référence pour les rapports à venir. Nous espérons que notre nouveau site accroîtra le nombre de visites et que la prestation de services du BCE, sur le Web ou à partir du Web, augmentera considérablement au cours des prochaines années. Pour le présent exercice, nous avons fourni 98 consultations par le biais du site. Ceci représente environ 2 % de toutes les consultations fournies en 2005-2006, pourcentage légèrement en hausse par rapport à l'exercice précédent. Nous sommes persuadés qu'il est important de proposer cette option à nos clients employeurs, 24 heures sur 24, sept jours sur sept dans le cadre de nos prestations.

Services de représentation

Dans le cadre des services de représentation, nous représentons surtout les employeurs comptant moins de cent employés dans des différends relevant de la LSPAAT, que ce soit devant la CSPAAT ou le TASPAAT (Figure 5, page 14). À l'étape du traitement des demandes par la CSPAAT, les services de représentation se résument à la négociation que fournit un conseiller responsable de ce traitement ou un spécialiste de services aux employeurs par téléphone ou par courrier. Aux deux instances d'appel (Direction des appels de la CSPAAT et le TASPAAT), ainsi que pour la médiation visant le retour au travail, ce sont les spécialistes des services aux employeurs qui s'occupent de la représentation. À cette étape, cette dernière englobe

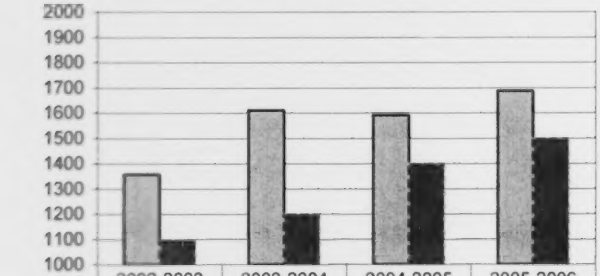
diverses activités : négociation, participation à des séances de médiation ou à des audiences avec l'employeur, et présentation du cas pour le compte de l'employeur.

Grâce à nos services de représentation, nous contribuons beaucoup à réduire les différends dans le système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail (SPAAT). Les conseillers responsables du traitement des demandes et les spécialistes des services aux employeurs du BCE entretiennent de bonnes relations de travail avec le personnel chargé de ce traitement à la CSPAT et communiquent rapidement avec lui lorsqu'un nouveau cas se présente afin de discuter des options de règlement. Nous conservons une étroite relation de travail avec les médiateurs de retour au travail de la CSPAAT : ceux-ci nous envoient des employeurs qui, sans notre intervention, assisteraient sans représentant aux séances de médiation et seraient par conséquent défavorisés. Notre participation permet de mettre les deux parties sur un pied d'égalité et favorise une solution obtenue par la médiation : elle permet aux employés de reprendre le travail de manière rapide et rentable, ce qui élimine certaines tensions sur le système de SPAAT.

Les employeurs veulent obtenir le plus vite possible une solution équitable et raisonnable. Ils ne souhaitent pas soulever de nouveaux points de droit ni participer à un processus d'appel interminable. Ils veulent rester axés sur l'exploitation, la planification et la productivité de leur entreprise. À cette fin, le BCE favorise le règlement rapide des différends. Nous entamons le dialogue avec les membres appropriés du personnel de première ligne de la CSPAAT – agents d'indemnisation, préposés au service à la clientèle, gestionnaires de compte, vérificateurs des revenus et autres –; les négociations ainsi menées permettent souvent de régler le différend avant que les parties ne durcissent leur position. Notre réussite à cet égard se reflète dans la mesure de la performance A1 (Annexe A), laquelle montre qu'en 2005-2006 nous avons réglé 74 % des différends sans audience, ce qui est légèrement mieux qu'au cours de l'exercice précédent. Il est donc clair que nous avons un effet positif sur le système.

Si ces efforts nous permettent souvent de régler un cas à l'étape du traitement par la CSPAAT, certains font néanmoins l'objet d'un appel. En outre, certains employeurs n'apprennent l'existence de notre Bureau qu'une fois leur cas rendu à l'étape de l'appel. Sur les 1 686 cas traités en 2005-2006, les spécialistes des services aux employeurs ont représenté ces derniers dans 184 cas ayant fait l'objet d'un appel – c'est-à-dire 6 % de plus de cas et 30 % (78) de moins d'appels qu'au cours de l'exercice précédent. Qu'un cas fasse ou non l'objet d'un appel, nous avons recours aux mêmes stratégies pour régler le litige le plus rapidement possible : négocier avec le représentant du travailleur et participer à des séances de médiation ou à des audiences pour le compte des employeurs. Dans un système où 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, la participation du BCE permet de présenter aux arbitres la perspective de l'employeur comme celle du travailleur, ce qui améliore l'équilibre du système.

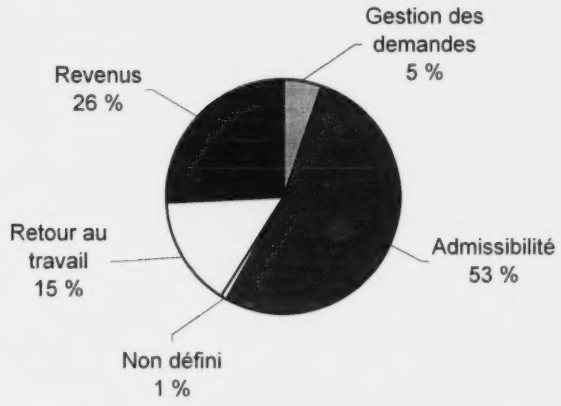
Figure 3
Cas traités



	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Cas	1357	1611	1591	1686
Objectif	1100	1200	1400	1500

Si l'on compare avec les données des consultations, l'analyse des questions de représentation montre que l'admissibilité, et non pas la fiscalité, est le souci numéro un. La fiscalité et le retour au travail sont importants, la gestion des demandes d'indemnisation restant le problème pour 5 % des employeurs.

Figure 4
Questions sur lesquelles ont porté la représentation en 2005-2006



Éducation des employeurs

En moyenne, un petit employeur enregistre un accident de travail tous les huit ans. Au moment de l'accident, l'employeur a un besoin urgent d'obtenir des renseignements sur la gestion de demandes d'indemnisation et le retour au travail. Par contre, aux autres moments, la plupart des propriétaires de PME sont occupés à faire marcher leur entreprise, et ils ne se donnent pas pour priorité d'apprendre les politiques et les modalités de la CSPAAT. En outre, ces mêmes employeurs sont rarement libres on n'ont pas le personnel nécessaire pour assister à des séminaires sur l'assurance ou à des séances d'information.

La stratégie éducative du BCE a donc évolué, passant de l'option éducative qui privilégiait la participation des employeurs à des ateliers intensifs de formation des adultes à une démarche diversifiée qui leur propose des renseignements pertinents et accessibles au moment opportun. Ainsi, au cours des dernières années, notre stratégie d'éducation a inclus l'éducation des employeurs qui font appel à nos services, ainsi que l'affichage sur notre site d'outils et de renseignements utiles, parallèlement à l'aide à

nos partenaires – groupes d'intérêts ou organismes de défense des employeurs, organismes partenaires d'employeurs, etc. – dans leurs initiatives pédagogiques, le cas échéant. Comme nous l'avons mentionné dans nos remarques liminaires, nous avons commencé à travailler en partenariat avec le *Employers Advocacy Council* pour répondre au besoin actuel des moyennes entreprises qui cherchent des séminaires d'information. Nous nous proposons de continuer à répondre à cette demande avec de nouvelles séances d'information, si les circonstances l'exigent.

L'un des objectifs de notre travail auprès des employeurs est de renforcer leur autonomie au sein du système de SPAAT, en nous assurant qu'ils comprennent bien leurs droits et leurs obligations aux termes de la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail. Pour cela, nous leur montrons notamment comment améliorer la gestion des demandes d'indemnisation et leurs modalités de retour au travail, et comment fonctionne le système de tarification par incidence de la CSPAAT, de façon qu'ils puissent être plus indépendants et autonomes à l'avenir. La mesure de la performance A2 (Annexe A) indique le pourcentage de la clientèle du BCE qui a utilisé nos services pour la première fois en 2005-2006. Il s'agit d'une mesure mixte combinant les conseils et les demandes d'indemnisation. Avec 81 % des employeurs cherchant à obtenir des conseils, il est clair que seule une petite minorité d'employeurs reviennent pour en avoir d'autres – leur contact avec l'InfoCentre les a aidés à comprendre le système de SPAAT. Du point de vue de la représentation, notre contact avec les clients s'étend sur une période assez longue, à un niveau intensif ; ainsi, 18 % seulement des employeurs utilisant nos services de représentation l'ont fait pour la première fois pendant l'exercice 2005-2006. Tous clients confondus, 68 % d'entre eux sont nouveaux. Nous estimons donc que nous remplissons effectivement notre mandat relativement à l'éducation des employeurs de l'Ontario pour qu'ils deviennent de plus en plus autonomes.

Outre la formation pratique fournie tout au cours de son travail auprès des employeurs qui font appel à ses services, le BCE s'efforce de répondre aux besoins de sa vaste

clientèle en offrant des renseignements sur la CSPAAT par le biais de divers mécanismes :

- Notre nouvelle URL, www.employeradviser.ca permet aux employeurs de trouver plus facilement le BCE car le site est plus intuitif. Le contenu du site ne cesse d'évoluer, les nouvelles informations y étant affichées à mesure de leur actualité.

- Le bulletin électronique du BCE est maintenant diffusé à notre clientèle de six à huit fois par an, dans un format plus développé. Les employeurs ainsi que les associations d'employeurs ou les groupes d'intérêt qui participent aux ateliers ou à d'autres présentations proposées par le personnel du BCE sont également ajoutés à notre base de données, chaque fois que la chose est possible. Nous recevons toujours des réactions très positives à propos de cette livraison de documents opportuns concernant la CSPAAT.

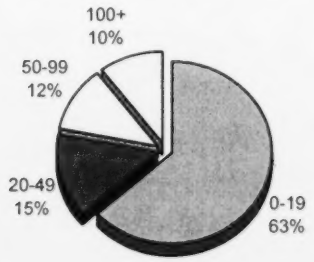
- Les archives de nos bulletins électroniques sont maintenant disponibles sur notre site Web, en format PDF et HTML, et constituent un guide facile pour connaître les récents changements dans les politiques et les procédures relatives à l'assurance pour la sécurité des lieux de travail. Les employeurs qui visitent notre site peuvent s'abonner immédiatement au bulletin électronique.

- La nouvelle publication de notre *Guide à l'intention des employeurs* sous forme imprimée, également accessible en ligne, continue d'être un grand succès pour les employeurs. Ce guide qui offre une foule de renseignements indispensables aux employeurs, et indique notamment quels employeurs doivent s'inscrire à la CSPAAT, la façon de le faire, les droits et les responsabilités d'un employeur aux termes de la LSPAAT, etc., constitue une brochure de référence pratique pour les nouveaux employeurs et les PME. En 2005-2006, nous avons distribué plus de 25 000 guides, dont plus de 4 000 en français, principalement par le biais des bureaux de « Entreprises branchées de l'Ontario ».

Troisième partie – Clientèle du BCE

Comme nous l'avons indiqué précédemment, le BCE a pour mandat d'aider d'abord les employeurs qui comptent moins de 100 employés. L'examen du bien-fondé de l'intervention du BCE avant qu'il ne représente un employeur inclut la détermination de la taille de l'entreprise. Nous représentons des employeurs comptant plus de 100 employés uniquement lorsque les questions en litige sont susceptibles de faire jurisprudence, lorsqu'il s'agit de questions médicales ou juridiques très complexes ou lorsqu'il existe d'autres circonstances atténuantes. Ainsi, 5 % seulement de nos clients représentés comptent plus de 100 employés. Il n'est pas rentable sur le plan administratif de « filtrer » les clients qui s'adressent à notre InfoCentre. En outre, on reconnaît généralement que le fait de donner à tous les employeurs l'accès à des conseils améliore de beaucoup le système pour tous. Parmi les clients demandeurs, 573 (soit 10 %) comptent plus de cent employés.

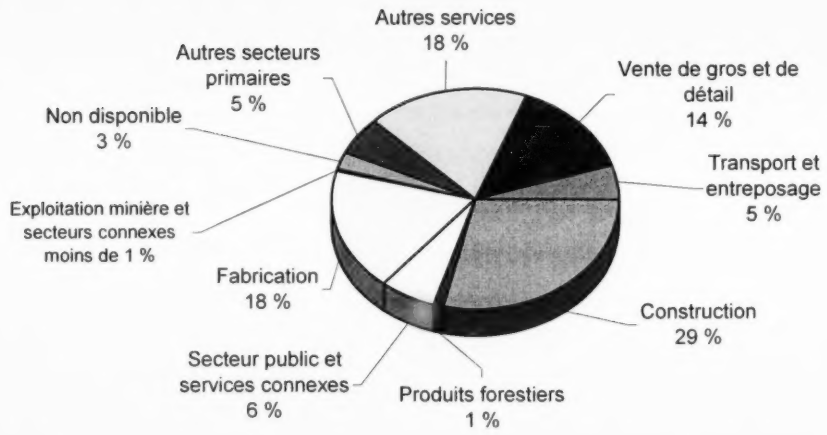
Figure 5
Ventilation des clients du BCE par taille d'entreprise
(nombre d'employés)



L'analyse sectorielle ci-dessous est basée sur les secteurs d'activité de la CSPAAT. Les données concordent avec la prédominance des PME dans les différents secteurs. La construction est notre plus gros client avec 29 %, les autres services (tourisme, hébergement, vente de véhicules) et la fabrication viennent ensuite avec chacun 18 %.

Figure 6

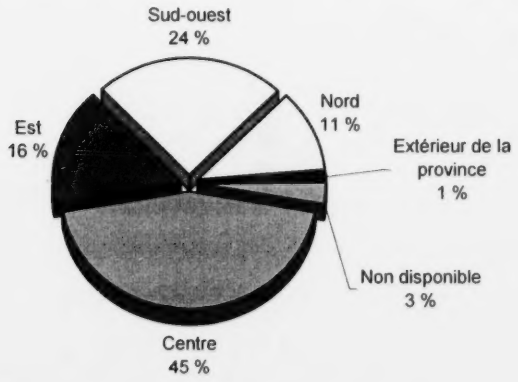
Ventilation de la clientèle du BCE selon le secteur d'activité de la CSPAAT



La figure suivante souligne la répartition régionale de la clientèle du BCE. Nos services semblent refléter la répartition de la population et des entreprises dans la province puisque c'est dans le centre, soit la région du Grand Toronto, que se concentre la majorité de nos services.

Figure 7

Répartition de la clientèle du BCE par région (code postal)



Les sondages auprès de notre clientèle attestent que le plus gros reproche que l'on fait au BCE, c'est de ne pas se faire mieux connaître. Nous avons témoigné de l'incidence majeure de notre opération de promotion sur la demande de services, par comparaison avec les chiffres de l'an dernier. Nous comptons multiplier ces opérations et proposer également des ateliers plus axés sur l'éducation, dans le cadre de notre plan directeur de 2006-2007.

Valeur pour notre clientèle

Nous menons constamment des sondages auprès de notre clientèle afin de connaître leur opinion sur nos services. Comme l'indique la mesure de performance A3 (Annexe A), 97 % des employeurs interrogés continuent de penser que nous offrons des services satisfaisants. De plus, 97,5 %, soit 229 sur 235 employeurs, recommanderaient nos services à d'autres, ce qui nous paraît être un indicateur encore plus important de notre réussite auprès de notre clientèle.

Nous demandons également aux employeurs interrogés de nous faire part de leurs observations et, comme nous l'avons mentionné, on nous reproche régulièrement d'être un secret trop bien gardé. Nous continuerons donc à tirer parti de notre excellente réputation et de notre personnel professionnel et bien informé pour offrir des services de conseils et de représentation aussi excellents qu'opportuns.

Témoignages de la clientèle

Nous avons le plaisir de publier les observations suivantes formulées par des clients du BCE sur les services fournis par notre personnel.

Votre aide m'a été précieuse pour m'orienter dans mes options et m'aider à comprendre les complexités des cas de la CSPAAT. J'ai beaucoup apprécié et je parlerai de vous autour de moi lorsque le besoin se fera sentir.
AS
Ottawa

[La spécialiste] a été remarquable et elle s'est démenée pour nous, même si nous espérions de meilleurs résultats. J'espère qu'elle sera là pour nous aider à l'avenir car [le client] a été émerveillé par son travail. [Le client] est très heureux que ce type de service existe pour les petites entreprises mais il n'en avait jamais entendu parler.
RGC
Sudbury

[Le spécialiste] a été exceptionnel. Nous avons noté son application au travail et son professionnalisme.
NG
Niagara

J'ai été très impressionné tant par le travail [de la spécialiste] que par le service dans son ensemble.
SA
Hamilton

Nous sommes heureux que le BCE soit là pour aider des employeurs comme nous.
S
London

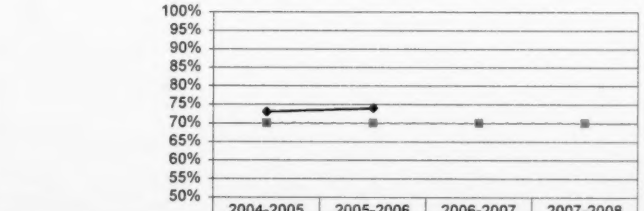
Le travail et les efforts [du spécialiste] ont été remarquables. J'ai beaucoup apprécié son professionnalisme.
PP&H
Oakville

Annexe A – Mesures de la performance du BCE pour 2005-2006

Activité de base : Services de conseils et de représentation — A1

Mesure de la performance pour 2005-2006 : Pourcentage de différends réglés sans audience

Pourcentage des différends réglés sans audience



	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Différends – sans audience	73%	74%		
Objectif	70%	70%	70%	70%

Apport du BCE

Le personnel du BCE utilise des stratégies de règlement extrajudiciaire, telles que la négociation et la médiation pour aider les employeurs à régler plus rapidement leurs différends.

Dans les questions touchant les revenus où le différend n'oppose que deux parties (la CSPAAT et l'employeur), tous les efforts sont faits pour régler les questions à l'étape du traitement des demandes. Cependant, 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, et il arrive souvent que les employeurs communiquent avec le BCE après que le différend fait l'objet d'un appel. Cela limite l'objectif susceptible d'être atteint de façon réaliste.

Que signifie le graphique ?

Le BCE réduit l'antagonisme dans le système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et aide les employeurs à gérer plus efficacement les différends.

Engagements pour 2005-2006

Pour 2005-2006, nous nous sommes engagés à ce que 70 % des différends soient réglés sans audience.

Objectif à long terme

Voir graphique

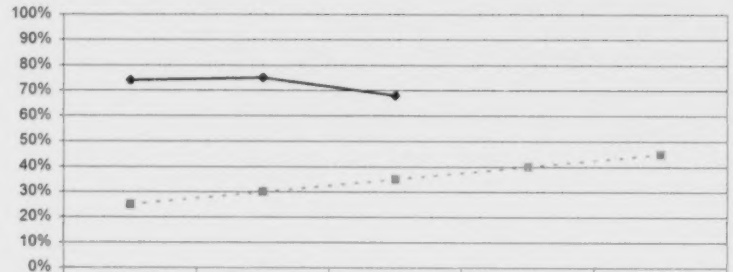
µ Publication proposée	µ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A – Mesures de la performance du BCE pour 2005-2006 (suite)

Activité de base : Services de conseils et de représentation — A2

Mesure de la performance pour 2005-2006 : Pourcentage de clients ayant reçu des services du BCE pour la première fois en 2005-2006.

Pourcentage de clients ayant reçu des services



	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nouveaux clients	74%	75%	68%		
Objectif	25%	30%	35%	40%	45%

Apport du BCE

Les commentaires formulés par la clientèle encouragent invariablement le BCE à faire qu'un plus grand nombre d'employeurs soient au courant de ses services.

Cette mesure permet de déterminer si nous réussissons à toucher un plus grand nombre d'employeurs admissibles qui paient les services du BCE à même leur cotisation à la CSPAAT, mais qui n'ont pas fait appel à nos services auparavant. Elle aide aussi à faire que les clients ne finissent pas par trop dépendre du BCE.

Que signifie le graphique ?

En 2005-2006, on enregistre un déclin dans le nombre de nouveaux clients bénéficiant des services de conseils et de représentation. Ce déclin est attribuable à une publicité limitée durant cet exercice. Nous restons toutefois susceptibles de dépasser de beaucoup notre objectif de 35 % de clients bénéficiant de nos services pour la première fois.

Engagements pour 2005-2006

Pour 2005-2006, nous nous sommes engagés à ce que 35 % de nouveaux clients soient servis au cours de l'exercice.

Objectif à long terme

Voir graphique

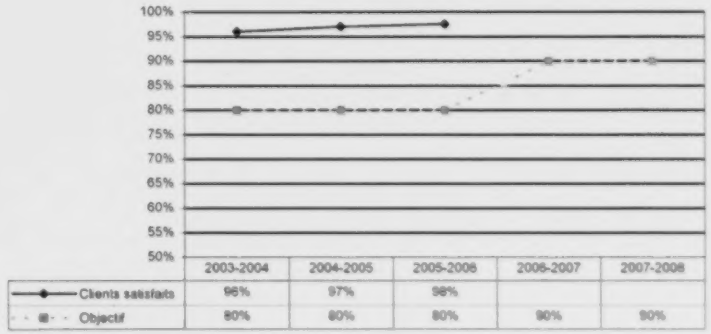
µ Publication proposée	µ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A – Mesures de la performance du BCE pour 2005-2006 (suite)

Activité de base : Services de conseils et de représentation — A3

Mesure de la performance pour 2005-2006 : Taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 80 %

Pourcentage de clients satisfaits



	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Clients satisfaits	96%	97%	98%		
Objectif	80%	80%	80%	90%	90%

Apport du BCE

Les clients du BCE sont très satisfaits des services qu'ils reçoivent. La principale plainte est qu'ils n'ont pas appris plus tôt l'existence de nos services. Outre les normes du service à la clientèle de la FPO, le BCE a des normes, des politiques et des mesures de la performance qui lui sont propres et l'aident à obtenir ces bons résultats. Elles comprennent les rapports sur les appels téléphoniques auxquels l'InfoCentre a répondu en direct et des attentes visant le délai d'examen des dossiers, la préparation des observations, le suivi normal des clients, etc. La gestion des cas du BCE a été pensée pour fournir au personnel du Bureau des outils qui l'aident à surveiller et à respecter ces attentes.

Que signifie le graphique ?

La clientèle est très satisfaite des services fournis par le BCE. Cette satisfaction demeurera une priorité pour le BCE.

Engagements pour 2005-2006

Parvenir à un taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 80 %.

Objectif à long terme

Voir graphique

µ Publication proposée	µ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe B – Mesure de la performance du programme interne

BUREAU DES CONSEILLERS DES EMPLOYEURS				
Mesure	**Norme/Objectif**	**Réalisations en 2004-2005**	**Engagements pour 2005-2006**	**Réalisations en 2005-2006**
Consultations	4 800	5 713	5 400	5 118
Appels auxquels on a répondu en direct	60 %	68 %	70 %	71 %
Représentations	1 200	1 591	1 500	1 685
Cas ouverts		736	650	721
Cas fermés		648	650	662

N.B. Ces objectifs et réalisations sont discutés dans le corps du présent rapport, aux pages 4 à 12.

Annexe C – Rapport financier du BCE pour 2005-2006

En milliers de dollars (sauf pour la colonne « Variation en % »)

Poste budgétaire	Budget final *	Total des dépenses réelles **	Variation	Variation en %	Explication
Traitements et salaires	2165,0	1943,5	221,5	10,2%	*Postes vacants, y compris celui de directeur*
Avantages sociaux	394,5	376,0	18,5	4,7%	
Transports et communications	132,5	113,0	19,5	14,7%	*Limites des dépenses discrétionnaires, retard de la modernisation du parc*
Services (y compris location)	416,1	323,8	92,3	22,2%	*Limites des dépenses discrétionnaires - réalisation de la modernisation du système de gestion des cas*
Fournitures et matériel	107,5	68,0	39,5	36,7%	*Limites des dépenses discrétionnaires*
Paiements de transfert	0,0	0,0	0,0	0,0	
Total	**3215,6**	**2824,3**	**391,3**	**12,2%**	
Recouvrements	(3214,6)	(2824,3)	(390,3)	12,2%	*Dépenses entièrement recouvrables auprès de la CSPAAT*
TOTAL	**1,0**	**NIL**	**1,0**		

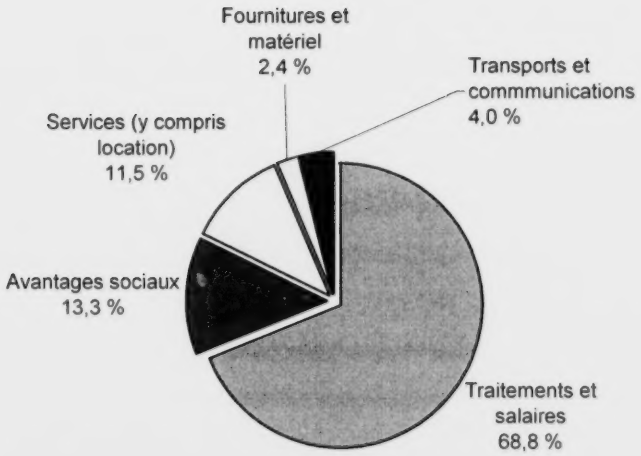
- * Budget imprimé des dépenses +/- CTO ou réaffectation des fonds par catégorie de dépenses
- ** Comprend les coûts de location.

Source des revenus	Prévisions	Total des revenus réels	Variation	Variation en %	Explication
Sans objet					

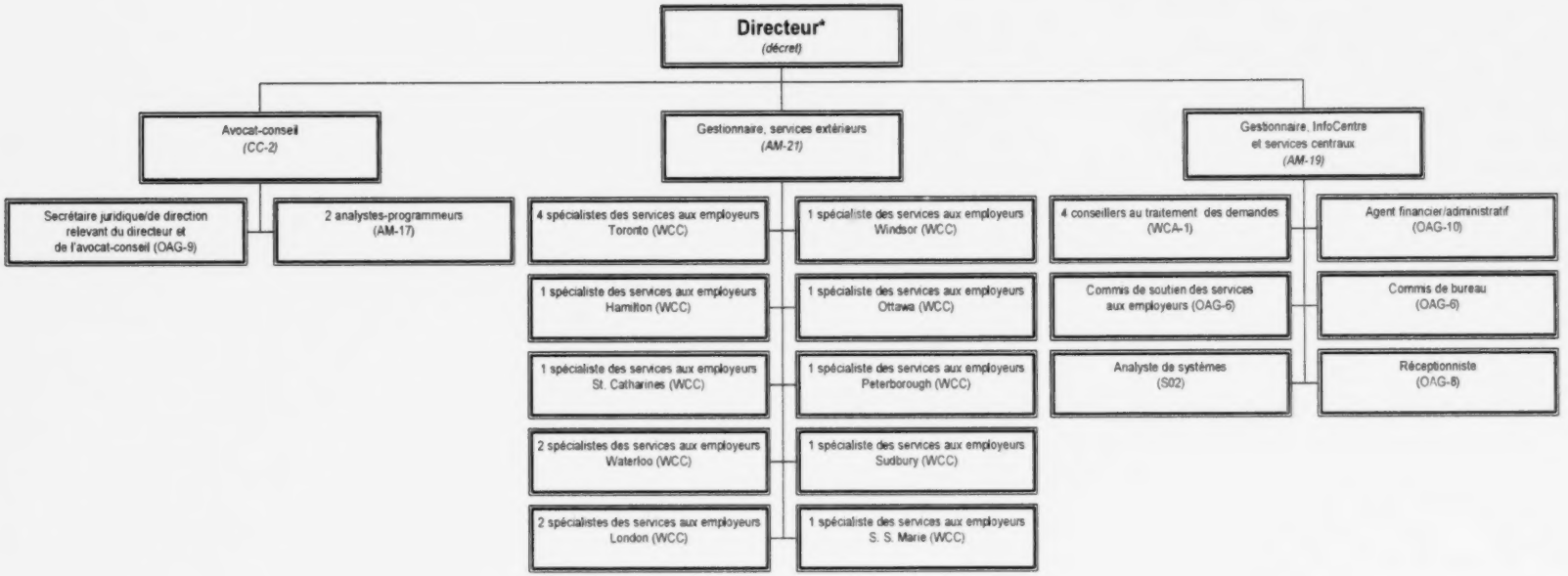
Annexe C – Rapport financier du BCE pour 2005-2006 (suite)

Figure 6

Budgets réels 2005-2006



Organigramme du BCE



* La nomination par décret d'une personne au poste de directeur du BCE n'a pas eu lieu ; l'avocat-conseil occupe actuellement ce poste de façon intérimaire.

Bureau des conseillers des employeurs

Téléphone

Numéro sans frais : 1-800-387-0774

Site Web

www.employeradviser.ca

Télécopie

416 327-0726

Poste

151, rue Bloor Ouest
Bureau 704
Toronto, ON
M5S 1S4